**Зачем нужны конфликты**

Конфликт (от латинского conflictus — столкновение, удар, борьба, рознь) — это столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов субъектов взаимодействия, которые фиксируются ими в жёсткой форме.

В процессе социального взаимодействия противоречия возникают довольно часто, а наиболее острый способ их разрешения — конфликт. Обычно он:

* заключается в противодействии участников этого взаимодействия;
* сопровождается негативными эмоциями;
* выходит за рамки правил и норм.

Несмотря на сильные, чаще неприятные чувства, которые вызывают конфликтные ситуации, важно понимать, что это **естественное социальное явление**. И даже полезное.

Конфликты сопровождают развитие любой системы. С их помощью рождаются:

* идеи;
* открытия;
* новые правовые, этические, эстетические ценности;
* организационные, экономические, личностные изменения.

Столкновения интересов помогают прийти к новому в самых разных масштабах и сферах. Через борьбу женщины добились для себя равных прав. Компании меняют внутренние бизнес-процессы из-за недовольства заказчиков. Изменение не возникнет, если процесс работает хорошо, и все с ним согласны — развитие строится на противоречиях.

Конфликт даёт много информации — сильно **расширяет рамки понимания ситуации**, сигнализирует о том, что как раньше уже не работает: что-то идёт не так, и нужно принимать меры.

Уметь получать от конфликтов не только негативные эмоции, но и пользу не суперспособность эффективных менеджеров. Это навык, который можно освоить: важно разобраться, как работает процесс, и начать его контролировать.